

PENERAPAN PRINSIP – PRINSIP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA PERUSAHAAN KELUARGA PT. PRIMA RAYA ABADI, SURABAYA

Andy Lieyanto dan Ratih Indriyani

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: andy.lieyanto@gmail.com; ranytaa@peter.petra.ac.id

Abstrak-Penelitian ini bertujuan untuk mengamati bagaimana implementasi prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Prima Raya Abadi, sebuah perusahaan keluarga yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Setelah mendapatkan data, data dianalisa dengan menelaah data dari berbagai sumber, reduksi data, kategorisasi, pemeriksaan keabsahan data, dan penafsiran data. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber

Dari hasil penelitian didapat bahwa PT. Prima Raya Abadi telah menerapkan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance*, yaitu prinsip *accountability*, *responsibility*, *independency*, dan *fairness*. Prinsip *transparency* belum diterapkan sebab laporan keuangan tidak terbuka untuk publik

Kata Kunci: Perusahaan keluarga, *good corporate governance*, *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, *fairness*.

I. PENDAHULUAN

Perusahaan berbentuk perseroan terbatas merupakan bentuk badan usaha yang paling sempurna apabila dibandingkan dengan badan usaha lainnya. Untuk mendirikan, mengelola dan menjalankan sebuah perusahaan yang telah berbadan hukum seperti PT, diperlukan sistem tata kelola dan manajemen yang baik, hal itu bisa diterapkan dengan menerapkan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance*, yaitu *Transparency*, *Accountability*, *Independency*, *Responsibility*, dan *Fairness* (KNKG, 2006).

Menurut Dewanto dan Tirdasari (2012), mengutip dari Winoto dan Graitto (2008) dikatakan bahwa, bisnis keluarga mendominasi sebagian besar bisnis di Indonesia dan tersebar di berbagai bidang industri dan organisasi. Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan bahwa sektor swasta yang didominasi oleh perusahaan keluarga memiliki kontribusi hingga 82,44% terhadap Pendapatan Domestik Bruto.

Dalam sebuah Family Business, tidaklah mudah untuk menerapkan strategi yang baik dari satu generasi ke generasi lainnya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan sudut pandang yang menjadi salah satu masalah dalam sebuah Family Business, membuat penerapan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* dalam sebuah Family Business sulit untuk dilakukan.

Di Indonesia, berdasarkan data survey yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (2007) yang telah menyelenggarakan Survey Ekonomi Nasional (SUSENAS) pada tahun 2006 mendapati bahwa sebanyak 48.929.636 perusahaan dan sebesar 90,95% dikategorikan sebagai perusahaan keluarga. Fenomena yang sama juga terjadi pada perekonomian Negara – negara lain di dunia, Poza (2009)

mengatakan bahwa 80 - 98% bisnis di dunia merupakan usaha keluarga.

Bila kita sadari, sebuah *Family Business* atau yang biasa disebut dengan bisnis keluarga tentu tidak terlepas dari usaha keras ayah dan ibu untuk memulai dan menekuni sebuah pekerjaan yang tidak lain tentu bertujuan untuk bertahan hidup dan mencukupi kebutuhan anak – anak yang dicintainya pada masa itu sampai pada masa yang akan datang, meliputi kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Setelah usaha yang ditekuni tersebut membuahkan hasil yang baik, pastilah akan timbul keinginan dari orang tua untuk melibatkan anggota keluarganya untuk dapat terjun bersama dalam menggeluti dan mengembangkan bisnis yang semula telah mereka dirikan, yang dengan kata lain mereka ingin mewariskan semua yang mereka peroleh agar nasib baik keluarga dan anak – anaknya akan terjamin dan setelah pensiun nanti dapat menikmati masa – masa pensiunnya dengan tenang dan bahagia, sebab merasa aman apabila bisnis yang telah dibangun dengan susah payah tersebut dapat dilanjutkan dan terus berkembang, dapat menjamin kelangsungan hidup dan mengharumkan citra baik nama keluarganya.

Penerapan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* di Indonesia masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan oleh banyaknya praktek pemberlakuan Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN), yang berdasarkan *Bribery Payers Index* (BPI), Indonesia menempati peringkat ke - 4 dari 28 negara yang gemar memberikan suap untuk meluruskan bisnisnya (BBC Indonesia, 2011). Selain itu di Indonesia, pada tingkatan dewan, komisaris, dan auditor terdapat trend *Two - Tier System*, dimana terjadi tarik – menarik antara dewan komisaris dan dewan direksi, menghasilkan di satu sisi dewan komisaris yang terlalu aktif atau terlalu pasif, menghambat fungsi pengawasan yang diembannya (Sedarmayanti, 2012). Penerapan *Good Corporate Governance* yang didukung dengan regulasi yang memadai, akan mencegah berbagai bentuk *overstated*, ketidakjujuran dalam *Financial Disclosure* yang merugikan *stakeholders*.

Didirikan oleh pasangan suami - istri, PT. Prima Raya Abadi merupakan sebuah perusahaan keluarga yang bergerak dalam bidang jasa, yaitu jasa yang menyediakan berbagai macam layanan bagi para *customers* terkait dalam hal kenyamanan beristirahat atau dapat dibilang sebagai *hospitality service* dengan sebuah hotel & lounge yang bernama Maumu Hotel and Lounge, terletak di jalan Walikota Mustajab 29 – 31, Surabaya. Maumu Hotel and Lounge merupakan hotel berbintang 2 dan menduduki peringkat ke 25 dari 64 hotel di kota Surabaya.

Mengutip dari Surya (2012), bisnis perhotelan di kota Surabaya semakin menarik, khususnya *budget hotel*. *Budget hotel* kini mulai menjamur di Surabaya dengan tingkat

okupansi maksimal. Berdasarkan pengamatan Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), tingkat okupansi budget hotel di Surabaya saat ini mencapai 80 persen.

Mengelola sebuah perusahaan yang telah berbadan hukum paling sempurna dibandingkan dengan bentuk badan hukum lainnya, yaitu PT tidaklah mudah, diperlukan adanya sebuah sistem tata kelola yang baik dan didukung oleh praktisi - praktisi yang sudah berpengalaman di dalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk dapat memotret sejauh mana prinsip - prinsip *Good Corporate Governance* diterapkan pada PT. Prima Raya Abadi ini.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah mengenai bagaimana penerapan prinsip - prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Prima Raya Abadi, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana penerapan prinsip - prinsip *Good Corporate Governance* yang meliputi *transparency, accountability, responsibility, independency*, dan *fairness* pada PT. Prima Raya Abadi.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2004), metode kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang beserta perilakunya yang diamati, penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain - lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif deskriptif lebih cenderung membandingkan antara teori dan kenyataan yang diperoleh di lapangan, namun masih dalam kerangka penelitian dan kerangka teori yang sesuai. Pada pendekatan ini, penulis menyusun suatu gambaran kompleks, meneliti kata - kata, memotret, dan melakukan studi pada situasi yang dialami.

Objek penelitian menurut Sugiyono (2012) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah PT. Prima Raya Abadi, sebuah perusahaan keluarga yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan dengan gedung 8 lantai, yang didalamnya terdapat 52 kamar dan 60 karyawan, bernama Maumu Hotel and Lounge, berlokasi di jalan Walikota Mustajab 29 – 31, Surabaya.

Sumber Data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dapat berupa opini subjek, hasil observasi terhadap suatu perilaku atau kejadian, dan hasil pengujian (Purhantara, 2010). Sedangkan data sekunder merupakan data yang sudah diolah orang lain lalu dijadikan acuan untuk pengambilan informasi dalam penelitian. Data primer yang digunakan oleh penulis berupa hasil wawancara langsung pada narasumber di PT. Prima Raya Abadi. Sedangkan data sekundernya berupa data –

data seputar perusahaan dan data struktur perusahaan.

Dalam menentukan narasumber, teknik penetapan narasumber yang dipakai oleh penulis adalah teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa, sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

Metode Pengumpulan data menggunakan :

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan - pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu (Mulyana, 2010). Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur, yakni wawancara yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti dan wawancara tidak terstruktur, yakni wawancara yang dilakukan apabila ada jawaban berkembang diluar pertanyaan - pertanyaan terstruktur namun tidak terlepas dari permasalahan penelitian dengan pihak - pihak terkait dengan pembahasan penelitian secara langsung, atau via *e-mail* dan *mobile* apabila hasil wawancara dianggap kurang lengkap.

2. Observasi

Lewat Observasi, peneliti akan melihat sendiri pemahaman yang tidak terucapkan, bagaimana teori digunakan, dan sudut pandang responden yang mungkin tidak didapat lewat wawancara (Supriadi, 2011). Observasi dilakukan penulis dengan pengamatan langsung di lokasi perusahaan, observasi dilakukan untuk memperkuat hasil wawancara sebelumnya apakah sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

Teknik analisa data adalah sebagai berikut :

1. Menelaah seluruh data dari berbagai sumber

Pada tahap ini seluruh data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan dari pencatatan yang ada di lapangan, dokumen - dokumen perusahaan atau data perusahaan dibaca, dipelajari dan ditelaah keterkaitannya satu sama lain.

2. Reduksi Data

Merupakan upaya untuk membuat abstraksi, dimana abstraksi adalah usaha membuat rangkuman inti, proses dan pernyataan tetap sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah dilakukan reduksi data-data tersebut disusun dalam satuan - satuan (*Unitizing*). Penulis membuat kesimpulan berdasarkan hasil wawancara yang telah didapat.

3. Kategorisasi

Langkah lanjutan dengan memberikan coding pada gejala – gejala/hasil - hasil dari seluruh proses penelitian. Kategori disusun atas dasar pemikiran, institusi, pendapat atau kriteria tertentu

4. Pemeriksaan keabsahan data

Dalam sebuah penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa penelitiannya benar - benar alamiah perlu diupayakan untuk meningkatkan derajat kepercayaan data/keabsahan data. Keabsahan data merupakan konsep seperti halnya validitas dan realibilitas dalam penelitian kuantitatif. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, teknik pemeriksaan tersebut adalah

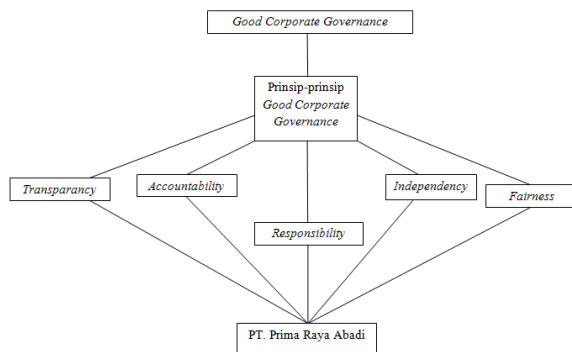
triangulasi. Triangulasi adalah teknik keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan/sebagai pembandingan terhadap data itu. Menurut Moleong, ada 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber sebagai teknik pemeriksaan data, yaitu merupakan cara untuk menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, dengan membandingkan hasil wawancara dihubungkan dengan hasil observasi.

5. Penafsiran data

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dilakukan dengan deskripsi analitik, yaitu rancangan dikembangkan dari kategori - kategori yang telah ditemukan dan mencari hubungan yang disarankan atau yang muncul dari data - data yang ada dianalisis kemudian ditafsirkan sesuai dengan konsep dan teori mengenai *Good Corporate Governance*.

Untuk mengetahui keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi sumber.

Kerangka Kerja Penelitian



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian
Sumber: KNKG (2006)

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan sebagai *Family Business*

Perusahaan merupakan perusahaan keluarga dimana perusahaan tersebut dimiliki dan dikelola oleh langsung oleh anggota keluarga. Modal dan pembagian keuntungan/saham pun sepenuhnya adalah milik anggota keluarga sehingga perusahaan termasuk dalam jenis *Family Business Enterprise* (FBE), dimana perusahaan dimiliki dan dikelola oleh anggota keluarga pendirinya. Baik kepemimpinan maupun pengelolaannya dipegang oleh pihak yang sama yaitu keluarga.

Penerapan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* pada PT. Prima Raya Abadi

Good Corporate Governance merupakan suatu sistem yang dipakai untuk mengarahkan dan mengendalikan serta mengawasi (*directing, controlling, and supervising*) pengelolaan sumber daya organisasi secara efisien, efektif, ekonomis, dan produktif dengan prinsip – prinsip TARIF (*Transparency, Accountability, Responsibility, Independency* dan *Fairness*) untuk mencapai tujuan organisasi / perusahaan.

Transparency

Perusahaan dapat dikatakan memiliki transparansi yang baik apabila perusahaan memiliki keterbukaan informasi, baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan bagi perusahaan, transparansi diperlukan untuk menjaga obyektivitas dalam menjalankan bisnis. Perusahaan harus menyediakan informasi yang relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh para pemangku kepentingan dalam perusahaan.

Untuk menganalisa bagaimana prinsip *transparency* dalam perusahaan, peneliti menggunakan indikator berupa bagaimana kemudahan mengakses informasi secara tepat waktu, memadai dan jelas; ketersediaan informasi dalam perusahaan; dan bagaimana kebijakan dalam perusahaan PT. Prima Raya Abadi.

Penyampaian informasi berlangsung dengan baik, tepat waktu, jelas, dan memadai dimana informasi berawal dari pimpinan dan juga dari bawahan. Kebijakan dibuat bersama – sama dengan CEO, GM, dan pimpinan dalam rapat, dan dievaluasi berdasarkan hasil. Namun, prinsip *transparency* nampaknya belum diterapkan, sebab laporan khusus, seperti laporan keuangan, laporan keuntungan dan kerugian perusahaan hanya diperuntukkan bagi para pimpinan dan pengelola perusahaan, tidak terbuka kepada publik.

Accountability

Untuk melihat pelaksanaan prinsip akuntabilitas di dalam Perusahaan dapat dikatakan memiliki akuntabilitas yang baik apabila di dalam perusahaan terdapat kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Perusahaan juga harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Peneliti melihat tentang *accountability* pada perusahaan dengan menggunakan indikator berupa bagaimana perincian tugas dan tanggung jawab di perusahaan; bagaimana kompetensi pada organ perusahaan; bagaimana sistem pengendalian internal di perusahaan; bagaimana pengukuran kinerja perusahaan; dan bagaimana perusahaan melaksanakan tugasnya sesuai pedoman/code of conduct.

Prinsip *accountability* sudah diterapkan dimana struktur perusahaan sudah berfungsi dan berjalan dengan baik. Perusahaan mengadakan rapat evaluasi untuk mengukur kompetensi organ perusahaan, di perusahaan ada ada *training* bagi karyawan. Alat ukur untuk mengetahui kinerja perusahaan dengan evaluasi tingkat profit per bulan dan tingkat hunian per hari. Audit internal juga terdapat pada bagian keuangan, dan persediaan bahan baku. Sedangkan, pedoman perilaku berupa *code of conduct* tertulis dalam peraturan perusahaan yang berupa kode etik perusahaan.

Responsibility

Perusahaan dikatakan memiliki *responsibility* yang baik apabila perusahaan memiliki kesesuaian (kepatuhan) di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perUndangan yang berlaku. Perusahaan harus mematuhi peraturan perundangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan. Peneliti membahas tentang *responsibility* dengan menggunakan indikator berupa kepatuhan hukum dan tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh perusahaan.

Perusahaan menerapkan prinsip *responsibility*. Perusahaan telah menaati segala peraturan hukum yang

berlaku, seperti peraturan perizinan, peraturan ketenagakerjaan dan peraturan pajak. Sedangkan tanggung jawab sosial berupa menjaga kebersihan dan memperhatikan konsumen.

Terdapat dokumen perizinan berdirinya perusahaan, dokumen perizinan menjual minuman keras berupa SIUP-MB (Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol), dokumen NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sebagai bukti ketaatan membayar pajak dan dokumen tentang ketaatan perusahaan untuk melindungi pekerja terdapat pada dokumen peraturan perusahaan

Independency

Perusahaan dikatakan memiliki prinsip *independency* yang baik apabila perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manajemen yang tidak sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku dan prinsip - prinsip korporasi yang sehat. Perusahaan harus dikelola secara mandiri dan independen sehingga masing - masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat disalahgunakan wewenang/kekuasaannya oleh pihak lain.

Peneliti membahas tentang *independency* dengan melihat bagaimana Dominasi dan pengaruh dalam pengambilan keputusan di perusahaan serta bagaimana pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Perusahaan menerapkan prinsip *independency*. Dominasi dan pengaruh dalam pengambilan keputusan sebagian besar adalah oleh anggota keluarga. Bapak Budi mengakui adanya ketakutan apabila hukum dari Pemkot Surabaya nantinya ada peraturan yang dapat membatasi aktivitas perusahaan. Tugas dan tanggung jawab diemban masing – masing sesuai divisi dalam perusahaan, dan tidak diperbolehkan untuk saling membantu.

Fairness

Perusahaan dapat dikatakan menerapkan prinsip *fairness* dengan baik apabila Perusahaan menerapkan perlakuan yang adil dan setara kepada pihak - pihak yang berkepentingan sesuai dengan kriteria dan proporsi yang seharusnya berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan yang adil tentunya. Peneliti membahas tentang *fairness* dengan menggunakan indikator berupa Memberikan masukan dan pendapat, Kesetaraan perilaku dalam perusahaan.

Prinsip *fairness* diterapkan dalam perusahaan. *stakeholders* dapat menyampaikan pendapat melalui pihak terkait di perusahaan dan melalui email, karyawan berkesempatan untuk menyampaikan pendapatnya melalui rapat divisi, yang nantinya kepala divisi masing - masing akan menyampaikan dalam rapat pemimpin. Perusahaan memperlakukan semua karyawannya sesuai kompetensi masing – masing, para pemegang saham merupakan anggota keluarga dan perusahaan membina hubungan baik dengan rekanan bisnisnya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Good Corporate Governance memegang peranan yang penting bagi sebuah perusahaan untuk dapat sukses dan tetap bertahan, di dalamnya terdapat prinsip – prinsip yang berdiri teguh sebagai landasan kebenaran suatu sistem tata

kelola yang baik. Pada perusahaan keluarga, GCG diperlukan untuk dapat menyeimbangkan kepentingan para pemangku kepentingannya sehingga dapat terjadi keharmonisan yang dapat membantu kelancaran sistem tata kelolanya dengan teratur rapi dan benar Berdasarkan dari hasil penelitian diatas mengenai penerapan prinsip – prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada PT. Prima Raya Abadi, dapat disimpulkan beberapa hal, yang diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang berarti bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerjanya.

Pada hasil penelitian dapat dilihat bagaimana penerapan prinsip – prinsip *good corporate governance*, yang adalah *transparency*, *accountability*, *responsibility*, *independency*, dan *fairness* oleh perusahaan. Pada prinsip *transparency*, didapati penyampaian informasi berlangsung dengan baik, tepat waktu, jelas, dan memadai dimana informasi berawal dari pimpinan dan juga dari bawahan. Kebijakan dibuat bersama – sama dengan pimpinan dalam rapat, dan dievaluasi berdasarkan hasil. Namun, prinsip *transparency* belum diterapkan, sebab laporan khusus, seperti laporan keuangan, laporan keuntungan dan kerugian perusahaan hanya diperuntukkan bagi para pimpinan dan pengelola perusahaan, tidak terbuka kepada publik.

Penerapan prinsip *accountability* sudah diterapkan dimana struktur perusahaan sudah berfungsi dan berjalan dengan baik. Perusahaan mengadakan rapat evaluasi untuk mengukur kompetensi organ perusahaan, training diberikan bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensinya, alat ukur untuk mengetahui kinerja perusahaan adalah dengan melihat tingkat profit per bulan dan tingkat hunian per hari, yaitu 80%. Audit internal terdapat pada bagian keuangan, dan persediaan bahan baku, pedoman perilaku berupa *code of conduct* tertulis dalam peraturan perusahaan.

Prinsip *responsibility* diterapkan dalam perusahaan. Perusahaan telah menaati segala peraturan hukum yang berlaku, seperti peraturan perizinan, peraturan ketenagakerjaan dan peraturan pajak, terbukti dengan dokumen - dokumennya. Sedangkan tanggung jawab sosial berupa menjaga kebersihan dan memperhatikan konsumen.

Perusahaan menerapkan prinsip *independency*. Dominasi dan pengaruh dalam pengambilan keputusan sebagian besar adalah oleh anggota keluarga. Tugas dan tanggung jawab diemban masing – masing sesuai divisi dalam perusahaan, dan tidak diperbolehkan untuk saling membantu.

Prinsip *fairness* diterapkan oleh perusahaan. *stakeholders* dapat menyampaikan pendapatnya dengan datang langsung dan menemui pihak terkait atau melalui email, para karyawan memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapatnya melalui rapat divisi, yang nantinya pendapat tersebut akan disampaikan oleh kepala divisi masing - dalam rapat pemimpin. Perlakuan karyawan dalam perusahaan sesuai dengan kompetensi masing – masing. Para pemegang saham adalah anggota keluarga. Perlakuan perusahaan terhadap *stakeholders* lainnya adalah dengan membina hubungan yang baik dengan rekanan bisnisnya untuk menciptakan dan menjaga reputasi perusahaan agar tetap baik.

Saran

Perusahaan PT. Prima Raya Abadi merupakan sebuah perusahaan keluarga, dimana perusahaan perlu menjaga komunikasi diantara para pemangku kepentingan agar terjadi keharmonisan, para pimpinan dalam perusahaan juga harus terbuka dan jujur dalam berkomunikasi untuk

menyampaikan aspirasinya sehingga *feedback* pun dapat terjadi secara positif, yang kemudian akan memperkuat ikatan batiniah masing – masing individu pada perusahaan yang dapat menghasilkan *service excellence* dan kinerja yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- BBC Indonesia, 2011, Pebisnis Indonesia empat besar pemberi suap di dunia, retrieved from:
http://www.bbc.co.uk/indonesia/dunia/2011/11/111101_indonesiabribe.shtml
- Dewanto, Wawan; Tirdasari, L. Nyanyu, Entrepreneurship and Technology Management Research Group, Family Business Succession in Indonesia: A Study of Hospitality Industry. Retrieved from:
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812046216>.
- KNKG, 2006, Pedoman umum Good Corporate Governance diIndonesia, retrieved from:
http://www.ecgi.org/codes/documents/indonesia_cg_2006_id.pdf
- Moleong, J. L, 2004, Metode penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosada Karya.
- Mulyana, D, 2010, Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Poza, E. J. (2009). Family Business. South Western: Cengage Learning.
- Puhantara, W, 2010, Metode Penelitian Kualitatif untuk bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti, 2012, Good Governance “Kepemerintahan yang baik” & Good Corporate Governance “ Tata Kelola Perusahaan Yang Baik” Bagian Ketiga Edisi Revisi. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sugiyono, 2012, Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Supriadi, D, 2011, Pokoknya Kualitatif : Dasar - dasar merancang dan melakukan penelitian kualitatif. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya
- Surya, 2012, tirbunnews, Bisnis Hotel di Surabaya Kian Menjanjikan. Retrieved from:
<http://jatim.tribunnews.com/2012/06/04/bisnis-hotel-di-surabaya-kian-menjanjikan>